



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2026 - "Año de los Derechos Humanos por la Memoria, la Verdad y la Justicia. A 50 años de la última Dictadura cívico militar"

### Resolución firma conjunta

**Número:**

**Referencia:** EX-2024-33203427-GDEBA-SEOCEBA - Sumario EDELAP (Verónica)

---

**VISTO** el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley N° 11.769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, el Contrato de Concesión suscripto, la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2024-33203427-GDEBA-SEOCEBA, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita la instrucción de oficio de un sumario administrativo a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A), con motivo de los incumplimientos detectados en el marco de los relevamientos por Control de Calidad Comercial, en la Sucursal Verónica, durante el periodo de tiempo comprendido entre el año 2022 y el año 2026;

Que lucen en las presentes actuaciones, el acta labrada el 22 de agosto de 2024 en el local comercial, informe del auditor y la documentación relevada (órdenes 5 a 12), el acta labrada el 25 de enero de 2025 en el local comercial, informe del auditor y la documentación relevada (órdenes 14 a 18), y las actas de auditoría expedidas los días 14 de noviembre de 2022 y 2 de agosto de 2023, con su respectivo informe (orden 28);

Que la Gerencia de Control de Concesiones, señaló los hallazgos detectados en la auditoría realizada con fecha 14 de noviembre de 2022: "...Local sin cartelería identificatoria. Local sin rampa de acceso. Baños no accesibles a usuarios. Las cajas no disponen habilitado el pago en efectivo. Cartelería indicativa de horario de atención de 8:00 a: 14:30 hs incumpliendo las 7 horas mínimas. Solo 1 persona destinada a la atención al Público, por lo que no existe reemplazo inmediato ante inconvenientes que pudiera sufrir el agente del distribuidor durante su jornada laboral. No posee señalización de vías de evacuación ante emergencias. Existencia de cartelería con datos desactualizados respecto de la dirección del Centro de Atención de Usuarios del OCEBA..." (orden 30);

Que la precitada Gerencia, informó como incumplimientos detectados el día 2 de agosto de 2023 que "...Las cajas de cobro no se encontraban habilitadas desde el 28/03/2023. Cartelería indicativa de horario de atención de 8:00 a: 14:30 hs incumpliendo las 7 horas mínimas. Solo 1 persona destinada a la atención al Público, por lo que no existe reemplazo inmediato ante inconvenientes que pudiera sufrir el agente del distribuidor durante su jornada laboral. No posee señalización de vías de evacuación ante emergencias y la puerta de emergencias no posee barra de apertura antipánico...";

Que con relación a la auditoría realizada con fecha 22 de agosto de 2024, la Gerencia interviniente expresó haber detectado la "...Oficina Cerrada al Público al momento de realizar la auditoría comercial. Cartelería indicativa de horario de atención de 8:00 a: 14:30 hs incumpliendo las 7 horas mínimas...";

Que continuó exponiendo la mencionada Gerencia, haber hallado el 25 de enero de 2025 "...desvíos y faltantes en la cartelería disponible en el local, en tanto y en cuanto subsisten inconvenientes con el horario. Subsiste igual incumplimiento detectado en el 2023 respecto de las cajas, se encuentra cerrada desde el 29/03/2023, lo que conlleva a que los usuarios tengan que concurrir a otros lugares de pago. Solo 1 persona destinada a la atención al Público, por lo que no existe reemplazo inmediato ante inconvenientes que pudiera sufrir el agente del distribuidor durante su jornada laboral. En estas condiciones y siendo una sola persona la que se encuentra en el lugar para atención al público, la calidad de la atención resulta deficiente, no obstante, los numerosos trámites que pueden realizarse vía web o a través de la oficina virtual...";

Que la Gerencia de Control de Concesiones indicó que "...Sobre la intimación de regularización de hallazgos de auditoría comerciales, cursada por esta Gerencia de Control de Concesiones por medio de NO-2026-03409108-GDEBA-GCCOCEBA (orden 23), el área de Control de Calidad Comercial, informa que el distribuidor por medio de respuesta glosada en orden 24, informó que habría subsanado los incumplimientos advertidos en reiteradas Auditorías Comerciales ya mencionadas...", expresando que, "...No obstante la última respuesta informada por el Distribuidor sobre las acciones correctivas implementadas y a verificar por este Organismo, esta Gerencia entiende que el concesionario ha incumplido en forma reiterada, sostenida en el tiempo y no observando los incumplimientos relevados e informados por este Organismo de Control desde el año 2022 hasta la última comunicación receptada el 13/02/2026...", elevando los actuados al Directorio y "...recomendando el inicio de actuaciones sumariales a efectos de que se evalúe la conducta de la distribuidora EDELAP S.A. respecto de sus obligaciones normativas y de su Contrato de Concesión..." (órdenes 30 y 31);

Que este Directorio comunicó, en virtud de los incumplimientos detectados, la decisión adoptada en su reunión del día 29 de abril de 2026 (ACTA N° 9/2026), para que a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios, se proceda a iniciar actuaciones sumariales sin más trámite (orden 33);

Que, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró, en virtud de lo informado por la Gerencia de Control de Concesiones (orden 30), y lo ordenado por el Directorio (orden 33), hallarse acreditado "prima facie" el incumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, a los puntos 4.1 y 4.2 del Subanexo D, al Artículo 4 incs. l) y p) del Subanexo E del referido contrato y al Artículo 27 de la Ley 24.240, incurrido por la Concesionaria, estimando pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales que motivaran el citado incumplimiento (orden 38);

Que, dentro de los objetivos del Marco Regulatorio Eléctrico, contenidos en el Artículo 3 de la Ley N° 11.769, se encuentra el de "...Proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las disposiciones constitucionales y normativas vigentes..." (inc. a);

Que, en consonancia con ello, el Artículo 62 de la Ley 11769 establece que, son funciones del Directorio del Organismo de Control, entre otras: "...Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión en tal sentido..." (inciso b), así como también "...Intervenir necesariamente en toda cuestión vinculada con la actividad de los concesionarios de servicios públicos de electricidad, en particular respecto a la relación de los mismos con los usuarios..." (inciso h);

Que por su parte, el Artículo 28 inc. a) del Contrato de Concesión Provincial establece que "...La CONCESIONARIA deberá cumplimentar las siguientes obligaciones: a) Prestar el SERVICIO PUBLICO dentro del AREA DE CONCESION, conforme a los niveles de calidad detallados en el Subanexo "D", teniendo los USUARIOS los derechos establecidos en el respectivo Reglamento de Suministro y Conexión descrito en el Subanexo "E" ...";

Que el Subanexo D impone determinadas exigencias al distribuidor y encarga al Organismo de Control la supervisión del fiel cumplimiento de las normas de calidad de servicio, llevando a cabo "...auditorías regulares sobre los parámetros de calidad como así también en las oficinas comerciales y/o sucursales de los distribuidores a su sola iniciativa, con el propósito de evaluar la atención dispensada a los usuarios "in situ" en

modo directo y recabar información en tiempo real respecto a las distintas etapas del proceso...” y, pudiendo disponer a tales fines “...de toda acción complementaria que considere necesaria a efectos de completar la tarea de contralor...” (punto 1.);

Que en ese sentido, en la mencionada normativa, se fija que “...Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son la correcta atención al usuario en los locales destinados al efecto, los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de las reclamaciones del usuario, tiempos para la restitución de suministros cortados por falta de pago y tramitaciones de quejas, etc...”;

Que al respecto, el citado Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, en el punto que refiere a “Calidad del Servicio Comercial”, establece que “...A todos los efectos del presente Subanexo, se entiende por atención comercial a toda acción, recurso o sistema empleado por EL DISTRIBUIDOR, vinculado a la atención de sus usuarios, ya sea en forma personal, telefónica, cibernética o epistolar...” (punto 4.1);

Que, el citado punto, considera que la atención comercial “...Podrá definirse como el conjunto de componentes tangibles e intangibles puestos a disposición de la atención de los usuarios; considerando elementos tangibles: sistema comercial, local de atención, rampas de acceso, calefacción/refrigeración, mobiliario, caja para el cobro, baño de acceso público, folletería, carteles anunciadores, personal en número adecuado, atención telefónica, etc. y; componentes intangibles: capacitación del personal de atención al público (sea la atención personal y/o telefónica), trato amable y cordial, predisposición para el diligenciamiento de trámites, etc...”;

Que también determina que “...EL DISTRIBUIDOR deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones, atendiendo y dando adecuada solución a las reclamaciones recibidas, y disponiendo de un centro de atención telefónica gratuita para la recepción de reclamos por problemas originados en la seguridad en la vía pública y la falta de suministro, las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año ... deberá implementar sistemas de telegestión de trámites comerciales para perfeccionar la atención al público, reduciendo para comodidad de los usuarios, su afluencia a los locales comerciales, sin resignar la posibilidad de la atención personalizada, es decir, sin deshabilitar los locales existentes y sin que ello impida la habilitación de nuevas oficinas cuando así lo requieran las circunstancias y el Organismo de Control, lo indique (...) informará al Organismo de Control toda iniciativa que implique modificaciones a su estrategia de atención comercial, entendiéndose por tal, todo aquello puesto a disposición de la atención de sus usuarios...”;

Que la precitada normativa establece que “...Cuando el Organismo de Control advirtiera que dichas iniciativas afecten los derechos de los usuarios podrá recomendar a EL DISTRIBUIDOR su reconsideración total o parcialmente...” e impone al mismo tiempo, a EL DISTRIBUIDOR, la elaboración de programas “...de contingencias por conflictos o situaciones que afecten o pudieran afectar la atención comercial, garantizando la continuidad de la atención y la eficacia de la solución de las problemáticas presentadas por los usuarios...”, y “...de capacitación de su personal, principalmente de aquel destinado a la atención comercial, que deberá ser presentado al Organismo de Control para su conocimiento...”;

Que el punto 4.2. del Subanexo D del Contrato de Concesión prescribe que “...Los locales de atención al público deberán ser acondicionados y estructurados a fin de posibilitar una atención adecuada, evitando demoras excesivas, y la acumulación de público. En los mismos deberá existir personal que oriente al usuario sobre el trámite a realizar, y deberán estar disponibles el Reglamento de Suministro y Conexión, el Cuadro Tarifario vigente, el Libro de Quejas, y el presente Subanexo Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, existiendo en todos los casos indicaciones en lugares visibles sobre la disponibilidad de los mismos...”, sumando que “...Los Locales de Atención al Público deberán contar con un horario de atención no inferior a siete (7) horas diarias, todos los días laborales del año, sin excepción. EL DISTRIBUIDOR podrá y deberá a requerimiento del Organismo de Control, habilitar también otros locales de atención con la modalidad y bandas horarias adecuadas a las necesidades de la localidad a atender...”;

Que, asimismo, el mencionado punto dispuso que “...Los locales de atención al público deberán respetar las normas vigentes en materia seguridad y aquellas destinadas a la atención de usuarios con capacidades diferentes...”, y que “...El DISTRIBUIDOR no podrá deshabilitar o cerrar, una o más de sus oficinas comerciales existentes, sin previa autorización del Organismo de Control. Para ello deberá remitir un informe

debidamente fundado en estadísticas y argumentaciones que respalden su pretensión. De igual modo, no podrá reducir el horario de siete (7) horas exigido por la normativa vigente y sólo podrán modificar la banda horaria, previa autorización del Organismo de Control...”;

Que en el mismo sentido, el punto 4.2. Indicó que “...EL DISTRIBUIDOR no podrá implementar sub-horarios dentro de las siete (7) horas exigidas que limiten la posibilidad del usuario, de efectuar cualquier clase de trámite dentro de la carga horaria mencionada. En caso de alteraciones del régimen horario exigido, por causas fortuitas o de fuerza mayor, EL DISTRIBUIDOR deberá remitir un informe exponiendo tal situación y sometiendo a consideración del Organismo de Control las medidas paliativas que considere adecuadas para posibilitar el cumplimiento de sus obligaciones con relación a la atención de los usuarios...”;

Que, también el Subanexo D en el punto 4.1, tercer párrafo, determina que: “...Las faltas a la atención comercial forman parte de un sistema de sanciones complementarias, y las mismas constituirán agravantes en forma sucesiva...”;

Que, el Artículo 4 inciso l) del Subanexo E, estableció respecto del cartel anunciador que “...Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere apropiadas, EL DISTRIBUIDOR deberá fijar en un cartel o vitrina adecuada, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, el Cuadro Tarifario y un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los usuarios copias del presente Reglamento de Suministro y Conexión, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los artículos correspondientes a obligaciones de EL DISTRIBUIDOR y de EL USUARIO, y las normas de calidad de servicio resultantes del SUBANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES" del CONTRATO DE CONCESIÓN. También deberá indicar en el cartel o vitrina la dirección y el número de teléfono en que los usuarios pueden efectuar los reclamos en segunda instancia ante el ORGANISMO DE CONTROL...”;

Que por su parte, el Artículo 4 inciso p) del Subanexo E prescribe que “...EL DISTRIBUIDOR deberá mantener dentro del área geográfica de su concesión, locales apropiados para la atención al público...”;

Que la Ley 24240 “Defensa del Consumidor” prescribe en el último párrafo del Artículo 27 que “...Las empresas prestadoras de servicios públicos, deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios...”;

Que por otro lado, cabe destacar que en virtud del carácter de Concesionario del servicio público de distribución de energía eléctrica que reviste EDELAP S.A., la prestación de dicho servicio se rige por lo dispuesto por la Ley N° 11.769, su reglamentación y las normas particulares que a tal efecto dicte la Autoridad de Aplicación (Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la provincia de Buenos Aires) y el Organismo de Control (OCEBA) en el marco de sus respectivas competencias (Conf. Art. 25 de la Ley 11769);

Que asimismo, el Artículo 39 del Contrato de Concesión, determina que “...En caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por la Concesionaria, el Organismo de Control podrá aplicar las sanciones previstas en el Subanexo D, sin perjuicio de las restantes previstas en el presente contrato...”;

Que el punto 7.5 “Prestación del Servicio”, del citado Subanexo D, indica que “...Por incumplimiento a las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, Licencias Técnicas, sus anexos, los actos administrativos dictados por el Organismo de Control. La Ley provincial N° 11.769, la normativa consumerista vigente (Ley N° 24.240, Ley N° 13.133) y toda normativa aplicable (MARCO REGULATORIO ELECTRICICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), en cuanto a la prestación del servicio, el Organismo de Control aplicará las sanciones correspondientes que serán destinadas a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y serán abonadas al Organismo de Control.- El monto de estas sanciones las definirá el Organismo de Control en función de los criterios y el tope establecido en el punto 7.1 del presente...”;

Que en consecuencia, el Concesionario se halla obligado a acatar la normativa vigente, resultando improcedente cualquier apartamiento de lo previsto en el Contrato de Concesión;

Que la Concesionaria se encuentra inmersa en un marco normativo de carácter constitucional, legal y reglamentario de orden público que debe ser respetado fielmente en todos sus términos;

Que dicho marco normativo consagra con carácter inexcusable, entre otros, varios presupuestos jurídicos a cumplimentar debidamente por la Concesionaria: orden público, responsabilidad objetiva, obligación de

resultado, cargas probatorias dinámicas, información adecuada y veraz, trato equitativo y digno, duda a favor de la usuaria o el usuario;

Que conforme lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios entendió hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento al Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, a los puntos 4.1 y 4.2 del Subanexo D, a los Artículos 4 incs. l) y p) del Subanexo E del referido contrato y al Artículo 27 de la Ley 24.240, incurrido por la Concesionaria y, en consecuencia, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales del mismo;

Que por ello, a los fines de meritar la posible aplicación de las sanciones que resultaren pertinentes por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, el Organismo de Control, en virtud de las atribuciones conferidas por el Artículo 62 inciso p), de la Ley 11769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), reglamentó el procedimiento para su aplicación a través del dictado de la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA;

Que el Artículo 1º del Anexo I de la citada Resolución expresa que: “...Cuando se tome conocimiento, de oficio o por denuncia, de acciones u omisiones, por parte de los agentes de la actividad eléctrica, que presuntamente pudieran constituir violaciones o incumplimientos de la ley 11.769, su Decreto Reglamentario N° 2479/04, las resoluciones dictadas por el ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, los contratos de concesión, las licencias técnicas, la normativa consumerista vigente (ley N° 24.240, ley N° 13.133) y toda normativa aplicable (MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), se dispondrá la instrucción de sumario y la designación de instructor, la cual recaerá en un/a abogado/a de la Gerencia de Procesos Regulatorios...”;

Que el objetivo del sumario consiste en indagar sobre las causales del incumplimiento, para luego evaluar la imposición o no de las sanciones pertinentes;

Que, conforme a lo expuesto corresponde, a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios, la sustanciación del debido proceso sumarial y elaboración del pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados y abogadas que la conforman;

Que, en consecuencia, estas actuaciones deben tramitar de acuerdo al Reglamento para la Aplicación de Sanciones indicado;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 11769, su Decreto Reglamentario N° 2.479/04 y la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º.** Instruir, de oficio, sumario a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A), a fin de ponderar las causales que motivaran los incumplimientos detectados en el marco de los relevamientos por Control de Calidad Comercial, en la Sucursal Verónica, durante el periodo de tiempo comprendido entre el año 2022 y el 13/2/2026.

**ARTÍCULO 2º.** Ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios a sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados/as que la conforman.

**ARTÍCULO 3º.** Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A). Pasar a conocimiento de la Gerencia de Procesos Regulatorios. Cumplido, archivar.

**ACTA N° 11/2026**

